

LE SERVICE OSCAR ROMERO (75)

Analyse d'un dispositif de plate-forme d'accompagnement de jeunes en voie d'autonomisation avec hébergement en diffus (accueil de MNA)

Présentation de l'action

Intitulé, ancienneté et lieu d'implantation

Le service Oscar Romero est un dispositif de protection de l'enfance habilité par la direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (Dases) de la Ville de Paris, ouvert en octobre 2015 et géré par les Apprentis d'Auteuil, fondation de la loi 1901. Il se situe au 40 rue Jean de la Fontaine, Paris 16^e.

Service gérant l'action

Service Oscar Romero (oscar.romero@apprentis-auteuil.org).

Personne à contacter

Ulrich Breheret, directeur.

Courriel : ulrich.breheret@apprentis-auteuil.org.

Téléphone : 01 44 14 75 13.

Échelle de l'action

Le service s'adresse à des mineurs isolés étrangers primo-arrivants, garçons et filles, âgés de 17 ans et plus et bénéficiant d'une mesure de placement judiciaire confiée à l'ASE de Paris ou d'un contrat jeune majeur (CJM). Sa capacité d'accompagnement est de 30 jeunes.

Cadre juridique

Le service prend en charge des jeunes confiés judiciairement à l'ASE, après orientation par le Semna (secteur éducatif auprès des mineurs non accompagnés, créé en octobre 2011 au bureau de l'aide sociale à l'enfance de Paris¹) et exceptionnellement par le Sejm (service éducatif auprès des jeunes majeurs, créé fin 2015 par le bureau de l'ASE). Les jeunes sont accueillis dans le cadre d'une mesure de placement judiciaire ou dans le cadre d'un CJM.

Financement

Le financement est assuré par l'ASE. Le prix de journée s'élève à 90 euros.

1 Ce service est spécialisé dans l'accueil des mineurs isolés étrangers après le pré-accueil par le Démie (dispositif d'évaluation des mineurs isolés étrangers) et a pour objectif de réguler les admissions et renforcer leur mise à l'abri en amont d'une prise en charge par l'aide sociale à l'enfance. Responsable du Semna : Valentin Saumier. Adresse : 6, boulevard Diderot, 75012 Paris. Téléphone : 01 53 46 84 84 / 01 42 76 20 56.

Les jeunes accueillis bénéficient d'une allocation versée par l'établissement d'un montant de 450 euros par mois (incluant l'alimentation, la vêture, les loisirs, etc.). Le montant de l'allocation est modulable en fonction du projet professionnel du jeune (par exemple, si un jeune perçoit une rémunération dans le cadre d'un apprentissage, le montant de l'allocation sera réévalué).

Élaboration du projet

Critères ayant motivé le projet

La fondation Apprentis d'Auteuil a répondu à un appel à projets de la mairie de Paris qui souhaitait créer un accueil de jour avec hébergement diffus pour les mineurs isolés étrangers âgés de plus de 17 ans, en vue de les accompagner au mieux dans leur processus d'autonomisation. Cet appel d'offres faisait écho au projet stratégique des Apprentis d'Auteuil qui souhaitaient promouvoir une diversification de leurs dispositifs et de leurs prestations pour les rendre plus modulables et pour sortir du modèle unique d'accueil en maison d'enfants à caractère social (Mecs). Pour élaborer sa réponse à cet appel d'offres, la fondation s'est appuyée sur ses vingt ans d'expérience d'accueil de ce public au sein de ses Mecs et sur sa réflexion ébauchée dans le cadre de ce projet stratégique.

L'objectif du projet est de permettre une intervention forte sur une période rapide, à travers une importante mise en relation avec les dispositifs de droit commun pour accompagner les jeunes dans le passage à la vie autonome et dans une insertion professionnelle durable.

Personnes à l'initiative du projet

Les Apprentis d'Auteuil se sont associés à deux partenaires pour répondre à l'appel d'offres : la Société philanthropique² (pour construire un parcours résidentiel pour chaque jeune) et l'association Savoirs pour réussir³ (pour permettre d'acquérir une bonne maîtrise de langue française). Le projet de service a été construit collectivement par ces trois partenaires, suite à plusieurs séances de travail. C'est un véritable travail collaboratif qui a permis d'élaborer le projet de service, ce qui a facilité la création de solides liens entre les trois associations et a accéléré le processus d'ouverture du dispositif.

Références théoriques

Le service s'est inspiré du dispositif d'accueil Saint-Gabriel (accompagnement des Anciens d'Apprentis d'Auteuil) déjà existant au sein des Apprentis d'Auteuil pour ce qui est du travail et des pratiques autour du soutien à l'insertion, du parrainage professionnel et du parrainage de proximité.

Public visé

Les mineurs isolés étrangers, primo-arrivants, filles ou garçons, âgés de 17 ans ou plus ayant déjà une certaine capacité à l'autonomie (et en cela ne relevant pas nécessairement d'une prise en charge en Mecs).

² Fondée en 1780, la Société philanthropique est une association reconnue d'utilité publique depuis 1839 qui œuvre dans l'action sociale. Elle gère aujourd'hui 20 établissements pour soutenir des personnes en difficultés. Ces établissements sont répartis dans cinq domaines d'activité : enfance, handicap, soin, logement-insertion, et personnes âgées. Ils sont financés par les pouvoirs publics à environ 85 % et fonctionnent en gestion propre pour les autres activités.

³ Association de lutte contre l'illettrisme auprès des jeunes Parisiens de 16 à 30 ans. Adresse : 5, rue de Tourville, 75020 Paris. Téléphone : 01 58 53 50 20.

Moyens en personnels, finances, locaux sollicités ou adaptation des moyens existants

Le service de jour se compose comme suit :

- 1 directeur (0,20 équivalent temps plein) (jugé insuffisant, le poste représentera l'an prochain 0,40 ETP) ;
- 1 cheffe de service (1 ETP) ;
- 1 conseillère en insertion professionnelle (1 ETP) ;
- 1 conseillère en économie sociale et familiale (1 ETP) ;
- 2 éducateurs spécialisés (2 ETP) ;
- 2 moniteurs éducateurs (dont deux sont sur le point de devenir éducateur spécialisé – 2 ETP) ;
- 1 assistante ressources humaines et comptable (0,40 ETP).

Le service bénéficie également du soutien des services généraux du siège social des Apprentis d'Auteuil. Un téléphone portable ainsi qu'un véhicule sont mis à disposition des agents dans le cadre des astreintes.

Le parti pris de l'association a été de privilégier des profils de professionnels aguerris au travail en protection de l'enfance et dans le domaine de l'insertion.

La question de la présence d'un psychologue dans l'équipe a été posée lors de la création du service. Après réflexion, les responsables du dispositif ont choisi d'opter pour une logique de partenariat, et ont fait appel dans un premier temps à un service avec lequel les échanges autour des suivis des jeunes se sont avérés insuffisants. Actuellement, le service fait appel à une psychologue clinicienne dans le cadre de ses activités en cabinet. La psychologue reçoit les jeunes dans le cadre d'une séance obligatoire à l'admission puis, si besoin et demande, dans le cadre d'un suivi thérapeutique (6 à 7 jeunes sont actuellement suivis). Le directeur considère qu'un temps de psychologue (par exemple 0,40 ETP) aurait pu être utile au service.

Le service se situe au sein d'un immeuble se trouvant dans les locaux du siège historique des Apprentis d'Auteuil (qui regroupe une Mecs, un groupe scolaire accueillant plus de 150 jeunes, un accueil de jour dédié aux anciens pris en charge) et se compose d'une partie réservée aux bureaux administratifs (celui de la cheffe de service ainsi que deux bureaux dédiés aux éducateurs) et de deux grandes salles dédiées aux activités (cuisine, postes informatiques, télévision, tables de réunion), ainsi que d'une salle réservée aux entretiens individuels (environ 300 m² au total). Le service dispose également du gymnase des Apprentis d'Auteuil, du « *cœur de maison* » (lieu d'activité), ainsi que de toutes les infrastructures du site.

Pour ce qui est de la capacité d'hébergement mise à disposition par la Société philanthropique, elle comprend :

- 16 chambres individuelles au sein de 4 foyers de type foyers de jeunes travailleurs (FJT) à Paris (5^e, 14^e, 18^e et 19^e arrondissements) ;
- 6 appartements, pour une capacité d'accueil de 14 places, pouvant être occupés soit individuellement (2 studios), soit en colocation (4 appartements types F2 et F3). Ces appartements sont situés à Clichy, à Vincennes et dans le 19^e arrondissement.

Le service n'a pas souhaité recréer des structures collectives dédiées, afin de « *sortir d'une logique de Mecs* ». Par ailleurs, l'idée du projet d'établissement est de permettre un parcours résidentiel ascendant, avec des critères de passage du collectif à l'individuel (passage de la colocation à la chambre ou au studio individuel). La Société philanthropique assure une astreinte chaque week-end pour les questions de logement. Par ailleurs, la volonté du service a été de ne pas trop disperser les lieux d'hébergement afin de faciliter l'intervention de l'équipe.

Objectifs du projet

Le service a pour vocation d'accompagner les jeunes qui lui sont confiés à devenir des adultes responsables et autonomes, insérés dans la société, capable de faire des choix, de les assumer, d'agir sur leur milieu et leur environnement. Chaque jeune est accompagné afin de garantir son insertion sociale et professionnelle. Outre l'accueil et le suivi assuré par la plateforme située au sein du service Oscar Romero, l'accompagnement prend appui sur deux domaines clés de la démarche d'insertion : le logement et l'insertion professionnelle. L'existence d'un réseau partenarial de droit commun est un principe fort du dispositif. Le but du dispositif est de construire des complémentarités avec les autres dispositifs existants.

Le principe est d'adapter les parcours de chaque jeune selon sa progression et de les évaluer régulièrement, le tout en s'appuyant sur une palette d'outils proposés en lien avec les partenaires.

Date de début du projet

Acceptation de la direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (Dases) de la Ville de Paris en juin 2015.

Date de démarrage de l'action

Ouverture du service en octobre 2015.

Grandes étapes d'évolution

Le service n'en est qu'à sa première année de fonctionnement. Un certain nombre d'évolutions sont envisagées en termes de modalités d'accompagnement éducatif. L'encadrement et l'équipe vont également se consacrer dans les prochains mois à l'élaboration du projet de service (le document de réponse à l'appel à projets faisant office, à ce jour, de projet de service).

Description de l'action à ce jour

Description de l'action effective

Le début de l'accompagnement vise les priorités (santé, scolarité), permettant à chaque professionnel de l'équipe d'intervenir progressivement auprès du jeune. Le service a fait le choix de sortir de la logique de la « *référence éducative* » et a préféré désigner pour chaque jeune un « *référént administratif* » et mettre à sa disposition, en fonction des besoins éprouvés, des référents thématiques.

Chaque membre de l'équipe assure 5 références administratives (soit 5 jeunes). Cette référence est destinée à gérer les relations avec l'ASE et avec la préfecture. Chaque membre de l'équipe a ensuite en charge une référence thématique qu'il doit faire vivre au sein de l'équipe. Les

thématiques de ces références sont les suivantes : loisirs-culture-citoyenneté, logement-vie quotidienne, santé et bien-être, formation-emploi, apprentissage linguistique.

La durée de la prise en charge d'un jeune est d'un an, renouvelable une fois pour six mois, mais les délais dans la pratique restent très variables, les jeunes bénéficiant, de l'avis des responsables du service, d'une forte bienveillance des inspecteurs de l'ASE Paris. Selon les personnes rencontrées, le fait d'avoir un entretien de renouvellement au bout de six mois peut également être bénéfique pour certains jeunes, car la perspective de cet entretien maintient leur investissement dans leurs démarches d'insertion.

Le service détermine qu'elle est la stratégie à adopter concernant les démarches de régularisation administrative, au regard du profil du jeune et en fonction de son âge, de sa formation, des pièces administratives en sa possession, etc. Le service s'appuie pour ce faire sur des liens réguliers avec les services de la préfecture, les services du bureau de la main d'œuvre étrangère de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) et l'Office français pour la protection des réfugiés et apatrides (Ofpra).

L'accompagnement se fait de manière individuelle, sur rendez-vous au service ou lors de passages réguliers sur les lieux d'hébergement en soirée ou pendant les week-ends, ou encore dans le cadre d'activités de groupes. L'accompagnement proposé est un accompagnement global visant l'autonomie des jeunes dans les différents champs de l'insertion sociale et professionnelle : formation/emploi, santé, vie quotidienne, logement, régularisation administrative, etc.

De nombreux ateliers sont mis en place au sein du service et peuvent être proposés de manière ciblée à certains jeunes, comme par exemple celui portant sur la conduite à tenir en entretien d'embauche (animé par un cabinet extérieur) ou encore celui relatif au parrainage professionnel (organisé par le club Face). L'association Élan interculturel a permis à 5 jeunes de travailler autour de la thématique de la citoyenneté et de la gestion des différences culturelles. Un bilan a été fait à l'issue de cette intervention par les jeunes et les intervenants. Il en ressort une demande d'accompagnement dans l'interculturalité tant des jeunes que de l'équipe.

D'autres projets d'intervention sont en cours de validation (une intervention dite de spiritualité qui consisterait en la venue d'un aumônier ou d'un imam pour parler de « *comment vivre sa spiritualité en France ?* »).

Par ailleurs, des cours de français sont dispensés dans les locaux du service les lundi et vendredi soir en collectif ou en individuel (deux fois deux heures).

L'équipe s'appuie au quotidien sur de nombreux outils créés un mois avant l'ouverture du service : le projet individuel, le 2P2A (parcours personnalisé d'accès à l'autonomie), une grille d'évaluation d'accès à l'autonomie, et un « village » où sont indiqués les acquis. Ces outils doivent permettre de réunir le jeune et deux travailleurs sociaux autour de son autoévaluation.

Ces outils, bien que créés, n'ont pas pu encore tous être mis en place en raison de la densité particulière de la première année d'activité. L'équipe est en pleine réflexion pour créer un outil adapté et réalisable. En effet, malgré l'existence de documents de référence obligatoires (document individuel de prise en charge [DIPC], CJM, projet personnalisé du jeune des Apprentis d'Auteuil), le service souhaite créer un outil qui soit propre à l'équipe.

Le service s'appuie pour le suivi de ses activités de différents outils :

- outil de suivi Excel de l'avancée des démarches administratives individuelles ;
- outil de suivi des demandes de CJM ;
- un outil de suivi de la couverture maladie universelle (CMU) ;
- un tableau de suivi des formations professionnelles des jeunes ;
- un agenda Google ;
- un carnet de liaison informatisé, sous forme de tableau Excel à destination de l'équipe ;
- une « *to do list* » informatisée pour les démarches en préfecture.

L'équipe s'appuie également sur la technique de l'ADVP (activation du développement vocationnel et personnel) pour accompagner le jeune vers un choix de métier. Les jeunes sont en grande majorité scolarisés (UP2A, CAP). Le service « *fait avec* » le jeune, pour lui permettre de trouver un employeur parmi un réseau constitué de professionnels.

Au moment de leur sortie, des ateliers réunissant membres de l'équipe et jeunes sortants du dispositif sont organisés pour travailler sur leur ressenti et leurs projections (notamment par le biais du photo-langage).

Professionnels participant à l'action (et autres services)

Outre l'ensemble de l'équipe d'Oscar Romero, qui se veut pluridisciplinaire, complémentaire et mobile, des professionnels des deux associations partenaires sont également impliqués, que ce soit dans le suivi de l'hébergement et la recherche de logement autonome (la Société philanthropique) ou dans le cadre de l'apprentissage de la langue française et du soutien à la formation (association Savoirs pour réussir).

Implication des professionnels

Les membres de l'équipe s'appliquent à développer les thématiques de référence, des outils supports et des interventions de soutien à leur action, mais également un large réseau partenarial, tout en assurant auprès des jeunes confiés un suivi renforcé et de proximité.

L'équipe bénéficie d'une formation en interne organisée sur deux ou trois jours au sein des Apprentis d'Auteuil, à raison de deux sessions par an, portant sur les aspects juridiques et la dimension d'insertion, culturelle et psychosociale, de la prise en charge des MIE.

Implication de la hiérarchie et autres institutions

De nombreux partenariats ou prestations sont organisés en lien avec le droit commun :

- Agir ABCD, association bénévole proposant des activités. Un bénévole intervient au service Oscar Romero. Il a pu organiser des interventions sur la mobilité en Île-de-France, sur les symboles de la République, sur la laïcité ;
- une artiste peintre se rend au sein du service, généralement le week-end, pour organiser des activités avec les jeunes qui ont généralement du mal à se raconter ;

- un sophrologue bénévole ;
- une activité théâtre est à venir pour permettre de travailler l'expression du ressenti et la diction ;
- le comité local pour le logement autonome des jeunes (Claj) de Paris pour le relogement en FJT ;
- intervention de l'association Finances & Pédagogie ;
- le planning familial ;
- la mission locale ;
- la préfecture ;
- plus ponctuellement, ont été mises en place des maraudes avec la Croix-Rouge pour permettre aux jeunes MNA de découvrir la pauvreté en France ;
- un coach sportif a également animé quelques séances durant les premiers mois du service ;
- recours à un service d'interprétariat (pour faciliter certains recadrages éducatifs avec les jeunes, pour permettre d'appeler les familles, pour procéder à la traduction d'actes civils).

Temps et modalités de régulation en équipe

Une réunion d'équipe se tient une fois par semaine le jeudi après-midi durant trois heures. Les urgences y sont abordées, mais leur traitement se fait de préférence sur d'autres temps. Une à deux situations sont exposées pour permettre un « *tour à 360* » du parcours du jeune (approches scolaire, familiale, santé, quotidien, relations sociales...). Des constats sont faits et des actions à mettre en place décidées.

À terme, le directeur souhaite que les bilans faits à l'occasion de la réunion d'équipe servent à alimenter le « *parcours personnalisé d'accès à l'autonomie* » qui est en cours de création. Cette approche systémique et heuristique permet de faire que tous les membres de l'équipe aient le même niveau d'information et connaissent les principales étapes du parcours des jeunes.

Un temps d'analyse des pratiques est organisé à raison de 8 à 10 séances par an par un psychologue extérieur, durant deux heures à deux heures et demie. Suite à un bilan réalisé auprès de l'équipe, il a été demandé d'augmenter la fréquence et le temps d'échange.

Modalités d'entrée en contact avec le public

Le Semna adresse une demande d'accueil au service Oscar Romero. La cheffe de service l'étudie et en fait part à l'équipe. Un entretien de préadmission est ensuite organisé entre le jeune (qui peut être accompagné de son référent ASE) et la cheffe de service. L'objectif de cet entretien est de déterminer si le jeune est plus ou moins autonome, et de reprendre son parcours et les éléments administratifs de sa situation. Il est arrivé à la cheffe de service de refuser à ce stade une admission en raison d'une insuffisante autonomie, ou encore en raison d'une fragilité psychologique. Dans ces situations, l'hébergement en Mecs a été privilégié.

Si la cheffe de service est en lien régulier avec le Semna et le référent FTDA (lorsque les jeunes sont en hôtel social géré par France terre d'asile) pour obtenir les documents nécessaires, il arrive que le jeune se présente seul avec son dossier, sans être accompagné.

Suite à cet entretien, la demande d'admission complétée des informations recueillies par la cheffe de service est transmise au directeur ainsi qu'aux deux partenaires (Société philanthropique et association Savoirs pour réussir). Alors qu'au début du fonctionnement du service, une séance d'admission avait lieu avec les partenaires, la validation se fait à présent de manière plus informelle par voie de transmissions.

Un délai de deux à trois semaines est laissé pour notifier l'admission. Durant cette période, le jeune est invité à rappeler le chef de service pour exposer son ressenti et dire s'il accepte les modalités d'accompagnement.

Lors de l'admission, le jeune se rend sur place avec ses affaires. Il vient généralement seul, sans accompagnement éducatif. Le référent administratif du service Oscar Romero est présent ainsi que la cheffe de service. Les informations essentielles lui sont rapidement exposées (règlement intérieur, constitution d'un DIPC, numéros de téléphone utiles). La cheffe de service le laisse ensuite avec son référent qui prépare un trousseau avec et pour le jeune. Le référent l'accompagne ensuite sur son lieu d'hébergement. Le service fait en sorte qu'un temps soit spécialement consacré au nouvel arrivant, en veillant à la présence des autres jeunes accueillis, par exemple en organisant un repas et une visite du quartier.

Une fois installé, il lui est demandé de revenir au service pour faire connaissance avec l'ensemble de l'équipe éducative. Il est aussi possible d'aller au-devant du jeune si celui-ci ne revient pas vers le service.

Implication des usagers

Un conseil de vie sociale a été mis en place en 2015. C'est une association (l'Association pour la défense des mineurs isolés étrangers – Admie) qui a accompagné sa constitution. Trois délégués ont été élus. Ils ont organisé un temps d'échange avec les autres jeunes et ont restitué un compte-rendu qui a permis de faire état de véritables demandes, notamment en ce qui concerne l'accompagnement social proposé par le service, les ateliers thématiques (proposant que l'un d'eux porte sur la CMU), ou encore les difficultés de certains jeunes pris en charge. Le service trouve cet apport très intéressant pour son fonctionnement et son évolution.

Amplitude d'ouverture et d'accueil des usagers

L'équipe intervient entre 9 h et 21 h en semaine et de 11 h à 18 h le week-end (deux professionnels sont présents le samedi, un le dimanche). Une astreinte est assurée 24 heures sur 24 et 365 jours par an, en alternance, par le directeur, la cheffe de service et deux travailleurs sociaux. Dans la pratique, il apparaît qu'ils sont très peu sollicités.

Réaménagement ou évolution du projet

Un projet de service doit être rédigé en 2017, afin de remplacer la réponse à appel d'offres qui fait actuellement office de projet de service. Les jeunes accueillis depuis l'ouverture étant amenés à quitter le service, un partenariat avec l'accueil Saint Gabriel est envisagé pour maintenir des liens entre « anciens » et soutenir, en cas de besoin, les jeunes majeurs dans leurs démarches d'insertion. Des groupes de paroles entre anciens pris en charge et MIE devraient également être organisés.

Le service souhaite développer le parrainage de proximité afin de permettre la création d'un lien réseau une fois que l'accompagnement sera terminé. Il est à noter que 3 jeunes se sont positionnés pour bénéficier d'un parrainage par l'association Parrains par mille.

Éléments relatifs à l'évaluation

L'action a-t-elle fait l'objet d'une évaluation ?

L'activité n'ayant commencée qu'il y a un an, l'évaluation n'a pas encore été planifiée. Il est cependant prévu, au regard de la sortie d'un certain nombre de jeunes du dispositif, de leur remettre un questionnaire pour évaluer l'action du service.

Par ailleurs, le service compte s'appuyer sur le référentiel de qualité prévu pour l'ensemble des établissements protection de l'enfance des Apprentis d'Auteuil.

Enfin, l'écriture à venir du projet de service (janvier 2017) devra permettre, dans un premier temps, d'évaluer les points de blocages, les améliorations à apporter et les réussites.

Modalités d'analyse de la structure

Le service a réalisé en avril 2016 un document intitulé *Profils des 30 premiers jeunes accueillis d'octobre 2015 à mars 2016* qui analyse le nombre de demandes, d'admissions, les durées d'admission, l'âge des jeunes accueillis, leurs origines, le type de prise en charge ASE, la date de fin de prise en charge ASE prévue, le niveau linguistique des jeunes, leur situation de scolarité (formation, état du projet professionnel).

Une note intitulée *Point d'étape* (septembre 2016) renseigne également sur le taux de régularisation administrative des jeunes accueillis, le suivi de la scolarité et de la formation, l'accès à l'emploi, l'obtention de CJM, et approche l'accompagnement éducatif par thématiques (loisirs-culture-citoyenneté, logement-vie quotidienne, santé-bien-être, formation-emploi, apprentissage linguistique), ainsi que l'ensemble des activités, partenaires et projets activés pour permettre de développer ces thématiques.

Fiche effectuée le 2 décembre 2016 à partir d'une visite au sein de l'association par deux membres de l'ONPE, et de la communication de la plaquette de présentation du service, de la réponse à l'appel à projet des Apprentis d'Auteuil, du document de service du 7 avril 2016 intitulé *Profils des 30 premiers jeunes accueillis d'octobre 2015 à mars 2016*.